

KINGDOM, INC.
Tenemos El Placer De Ser Su Proveedor De
Servicio Para

Servicio Mensajero de Kingdom

MANUAL DE USUARIO Para Mensajes de Voz, Textos, y Encuestas

www.moremargin.com

Nombre de la Cuenta:

Clave:

Número de Cliente:

Correo Electrónico:

Ayuda Técnica Disponible los Días de Semana

8:00 AM to 6:00 PM Hora Estándar del Este

David Knauss: 800-788-1122 ext 2541 (Lunes a Jueves)

david.knauss@kingdom.com

Brandon Howe: 800-788-1122 ext. 2159 (Viernes)

brandon.howe@kingdom.com

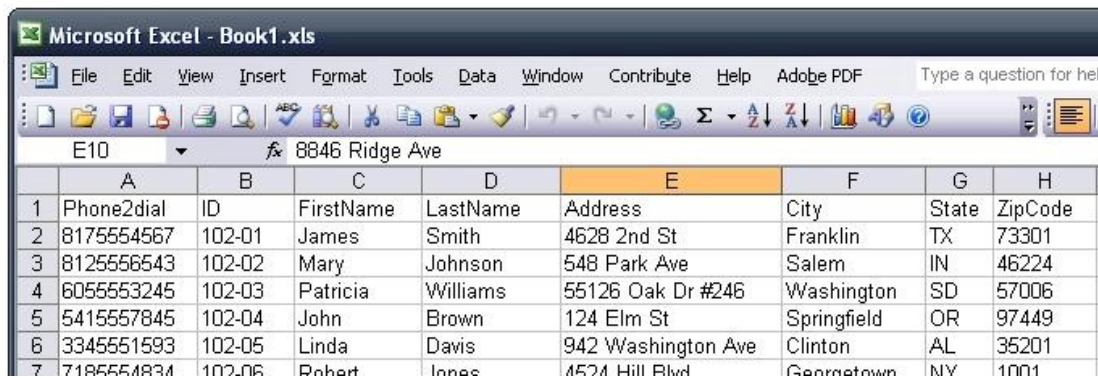
CONTENIDO:	PÁGINA:
Preparándose Para Configurar Su Campaña Telefónica (Cuatro Pasos)	2
Configurando Su Campaña Telefónica (Tres Pasos)	3
Procedimiento de los Mensajes de Texto SMS	7
Procedimiento de Sondeos/Encuestas	7
Los Informes de Campaña	7
Dos Sistemas de Apoyo Adicionales	8

Preparándose Para Configurar Su Campaña Telefónica

Cuatro pasos (A-B-C-D) para preparar

(A) PREPARACIÓN DEL ARCHIVO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS

1. Prepare un archivo de Excel (XLS o XLSX) o de CSV, aparecido al siguiente gráfico. Sólo necesitas la Columna A para los números de teléfono. Después de la Columna A, puedes poner lo que quieras.
2. Tienes que eliminar todo excepto los 10 dígitos de los números de teléfono. **Quita los paréntesis, espacios, guiones, y cualquier texto.** Vea al siguiente ejemplo:



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Phone2dial	ID	FirstName	LastName	Address	City	State	ZipCode
2	8175554567	102-01	James	Smith	4628 2nd St	Franklin	TX	73301
3	8125556543	102-02	Mary	Johnson	548 Park Ave	Salem	IN	46224
4	6055553245	102-03	Patricia	Williams	55126 Oak Dr #246	Washington	SD	57006
5	5415557845	102-04	John	Brown	124 Elm St	Springfield	OR	97449
6	3345551593	102-05	Linda	Davis	942 Washington Ave	Clinton	AL	35201
7	7185551834	102-06	Robert	Jones	1524 Hill Blvd	Georgetown	NY	1001

(B) SUBIR EL ARCHIVO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS

1. Inicie el sesión en su cuenta (Consulta la información de acceso, página 1)
2. Hace click en *Libraries* en la barra de 'Main Menu', y después hace click en *Phone List Library* (*Biblioteca de la Lista Telefónica*)
3. Sigue las instrucciones de *Browse* (*Navegar*) y *Upload* (*Subir*)

Sugestión: Sube una lista telefónica separada de su lista de master y de cada grupo ministerial u organizaciones de la iglesia, por ejemplo: Congregación (master), Junta de la Iglesia, Administración, Coro, Equipo de Baseball, Grupo de Jóvenes, MOPs, etc.

(C) PREPARACIÓN DEL GUIÓN TELEFÓNICO

1. Escribe su guión telefónico, tenga en cuenta el propósito de su mensaje y la capacidad de atención de los que lo recibirán. (a) Si su guión telefónico tiene un objetivo comercial, los clientes potenciales prefieren un mensaje menos de un minuto. (b) Si su guión telefónico incluye sus anuncios semanales, un devocional, una cancelación de evento, etc., la longitud no importa. Indica aproximadamente cuánto tiempo toma el mensaje, para la conveniencia de los que lo están escuchando.
2. Practica su guión con mucha inflección vocal.

(D) SUBIR LOS MENSAJES TELEFÓNICOS

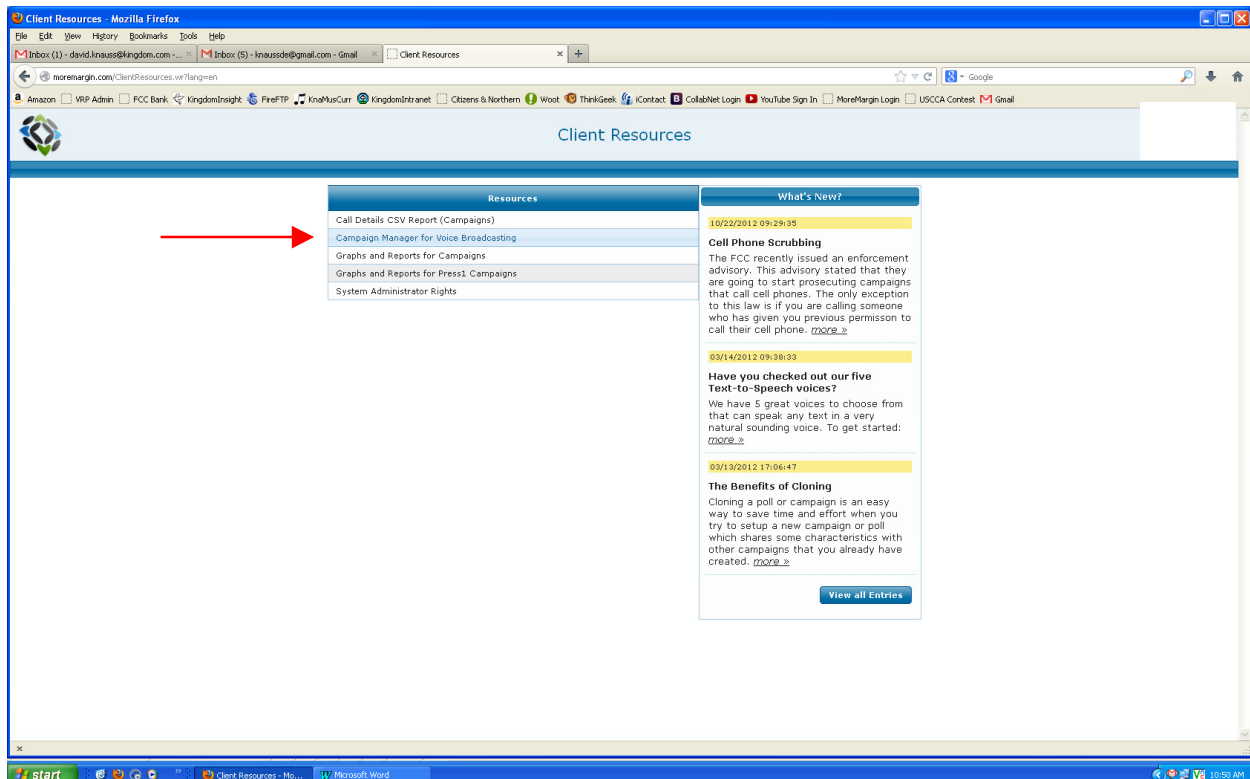
1. Ir a la página de entrada (vea a su información de acceso, página 1)
2. Hace click en *Libraries (Bibliotecas)* en la barra de 'Main Menu', hace click donde dice *Add Files to Audio Library (Agrega Archivos a la Biblioteca de Audio)*, y despues hace click en *Call In To Record Audio File (Llamar Para Grabar un Archivo de Audio)*.
3. Llame las números de teléfono para grabar su(s) mensaje(s): 817-288-8101 o 800-331-4226
4. Oprima su número de identificación de Cliente y luego oprima el signo de pound (#) – Su identificación de Cliente son los últimos 5 números de su clave.
5. Sigue los direcciones de audio para grabar sus mensajes – Termina su mensaje grabado por oprimir el signo de pound (#)
6. Cuando los mensajes aparecen en la pantalla del computador con el título “no name yet,” (“no tiene título todavía”) hace click en *Edit (Editar)* para darle el mismo nombre que tiene su campaña.

Ahora Estas Listo/a Para Configurar Su Campaña Telefónica

Configurando Su Campaña Telefónica Tres Pasos (A-B-C) Para Configurar Su Campaña

(A) CONFIGURANDO SU CAMPAÑA DE VOZ – SIGUE LOS DIRECCIONES SIMPLES

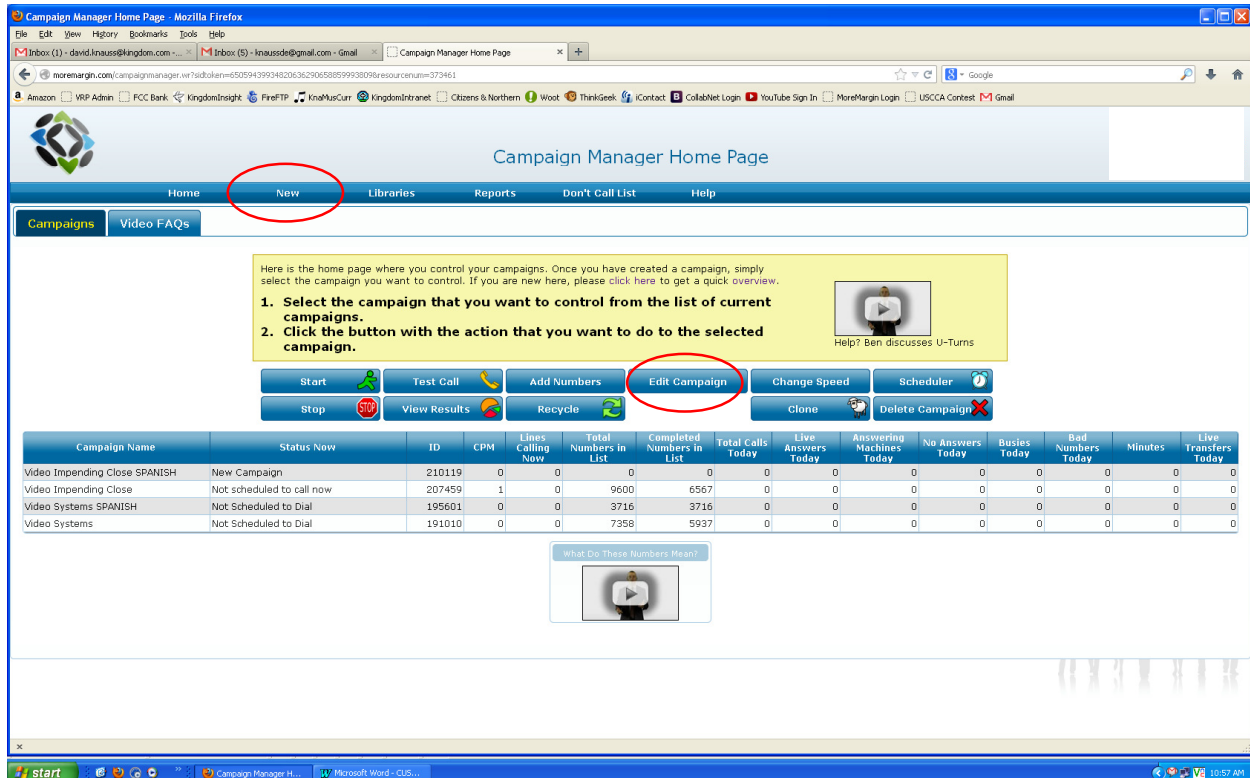
1. Dentre a su cuenta (vea la información de acceso, página 1)
2. En la página de *Client Resources (Recursos de Cliente)*, hace click en *Campaign Manager for*



Voice Broadcasting (Gerente de Campañas Para Difusión De Voz)

3a. Si no has configurado su campaña, entra a *New (Nuevo)* (localizado en la barra de Menú) O

3b. Si ya has configurado su campaña y necesitas editarlo, destaca la campaña existente por hacer click en la campaña (va poner de color amarillo), y despues hace click en *Edit Campaign (Editar la Campaña)*



4. Si es una *New Campaign (Campaña Nueva)*, tienes que completar las opciones de configuración que siguen en el sección B.

(B) CAMPAÑA NUEVA – LOS SIGUIENTES SON OPCIONES DE CONFIGURACIÓN TÍPICOS PARA LAS CAMPAÑAS

1. Nuevo título de campaña: Identificador de llamadas para uso con ésta campaña:
Dar Nombre/Título a su campaña, y indica el número de teléfono que deseas que aparezca en el identificador de llamadas
2. ¿Que tipo de campaña sería esta?
La mayoría de las campañas son: *“This is a standard voice broadcasting campaign.”* (*“Esto es una campaña de difusión de voz estándar.”*)
3. ¿Quieres que las llamadas incluyan el opción de transferir la llamada a una persona actual, o...?

La mayoría de las iglesias deciden: *“I want this to be a standard Message-Only Campaign.”*
(*“Quiero que esto sea solamente una campaña de mensajes estándares.”*)

4. Elige uno de las opciones siguientes:

La mayoría de las iglesias eligen: *“Play the same message to Live Answers and Answering Machines/Voicemails.”* (*“Toca el mismo mensaje cuando contesta una persona actual y también para las máquinas/correos de voz.”*)

5. ¿Que tipo de ‘Contestadas’ son más importantes para esta campaña?

La mayoría de las iglesias eligen: *“Optimize this campaign to detect live answers from people.”* (*“Optimiza esta campaña para detectar cuando contesta una persona actual o cuando contesta una máquina.”*)

6. ¿Quieres dar a la gente el opción de oprimir un botón para que agregen a la lista de no recibir llamadas?

Elige: *“NO, I do not want to give a Do-Not-Call option.”* (*“NO, no quiero darles el opción de no recibir las llamadas.”*)

7. ¿Quieres que hagan un chequeo de la lista contra la lista para no recibir llamadas Nacional de los E.E.U.U.?

Elige: *“NO.”*

8. ¿Quieres que esta campaña llame a los números de celulares conocidos?

Elige: *“YES, I want to call mobile phones.”* (*“SI, si quiero llamar a los teléfonos celulares.”*)

9. ¿Es esto una llamada de emergencia?

Las iglesia y ministerios siempre deben eliger: *“YES.”/ “SI.”*

Si eligen NO, van aplicar los siguientes restricciones de llamadas bajo el FCC:

- Lunes a Viernes: 9:00 AM hasta 9:00 PM
- Sabado: 9:00 am hasta 7:00 PM
- Domingo: 2:30 PM hasta 7:00 PM

Si eligen YES/SI las restricciones del FCC son desenganchados y puedes mandar sus mensajes a cualquier hora que desees.

Hace click en “Next” (*Siguiente*) al final de la página.

10. En la página de “Message For Both Human And Machine” (*Mensajes Para Los Humanos y Las Máquinas*) hace click en “Choose”/ “Elige”, junto al mensaje de audio que ya grabastes. (O, vuelve a **(D) SÚBE LOS MENSAJES TELEFÓNICOS** para grabar su mensaje.)

11. En la página de Test Call (*hacer una Llamada de Prueba*), puedes poner su propio/a número de teléfono para promulgar una llamada como prueba, o hace click en “Next”(*Siguiente*) para saltar ese paso.

12. En la página de Numbers (*Números*), hace click en “Add”(Agregar) para la lista telefónica que deseas que la campaña llame.

(C) PLANIFICADOR

Vuelve a la página de Casa (Hace click en “Home” en la barra de Menu), y hace click en el botón de *Scheduler* (*Planificador*).

Hace doble click en la día calendario. (a) Ponga el Start Time (*Hora de Empesar*) y el End Time (*Hora de Terminar*)—siempre hay que elegir más tiempo que en realidad es necesario—quisas 2 horas. (b) Ponga los Calls Per Minute (*La Cantidad de Llamadas Cada Minuto*)—quita el 1 que está para dejarlo en blanco o ponga 100 más de lo que está en la lista de llamadas. (c) Si no hay repetición en la campaña no tienes que hacer nada donde dice “Do Not Repeat” (*No Repite*)

Cuando lo dejas en blanco la marcación rápida no tiene limite en la lista archivado de Excel o CSV.

Para llamadas ilimitadas, ponga al máximo de 6,000 llamadas cada minuto.

NOTA: Si quieres el mismo mensaje para la misma lista telefónica pero en días DIFERENTES, necesitas configurar una *New Campaign* (*Campaña Nueva*) para cada día. Para hacer un seguimiento de las llamadas repetidas de la campaña, lo puedes nombrar como: “Aviso de Cancelación 11-1-13”, “Aviso de Cancelación 11-2-13”, “Aviso de Cancelación 11-3-13” etc.

La Configuración de Su Campaña Telefónica Está Completa

(D) CAMBIE EL RAPIDEZ

Ya lo complistes en el Scheduler/Calls Per Minute (*Planificador/Llamadas Por Minuto*), pero si no...

Vuelve al Home page (*Página de Casa*) y hace click en el botón de *Change Speed* (*Cambie el Rapidez*)

Ponga un número si quieres una cantidad específicas de llamadas por minuto.

(E) AGREGAR NÚMEROS

Esto ya lo complistes si has Subido su lista telefónica en los instrucciones de Alistandose, pero si lo has editado y lo tienes que subir...

Sigue las instrucciones anteriores de **(B) SÚBE SU ARCHIVO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS**

NOTA: Cada vez que subes las listas telefónicas REVISADAS a su computadora, primero necesitas borrar el archivo anticuado de la *Library* (*Biblioteca*). Despues,vuelve a colocar el

archivo revisado (botón de *Edit Campaign/Editar la Campaña*) a todas las campañas corrientes que usaron el archivo anticuado.

Procedimiento de Mensajes de Texto SMS

1. Prepare su Mensaje de Texto. El longitud de la mensaje está limitado a 160 caracteres, incluyendo los espacios, los caracteres, y las letras.
2. Prepare su lista de destinatarios en un formato de Excel o CSV, similar a la **Figura 1: Ejemplo de Archivo de Excel o CSV** en la página 2
3. Proporciona su identificación de cliente, dos códigos de área (no códigos postales) de los números que envíes*, y su correo electrónico para recibir un reporte de las respuestas.
(*Tecnico De La Sistema – un número sin dueño tiene que ser asegurado para que pueden enviar el mensaje de texto.)
4. Proporciona la día y la hora del huso horario al que quieres que su mensaje sea publicada. Los mensajes de texto corrientemente estan disponible para el uso los Lunes a Viernes, entre 9:00 AM y 5:00 PM, de la Hora Estándar Central.
5. Envíe por correo electrónico la información de arriba, los archivos telefónicos, y su mensaje de texto SMS a Amber Valdez a: avaldez@voicebroadcasting.com

Cobran por cada instante de mensaje de textos salientes (mensajes enviadas a los celulares de los destinatarios) y también los mensajes entrantes (las respuestas de los destinatarios). Si no deseas que envían respuestas, indica en el mensaje: DONOTREPLY (*NORESPONDEN*). (**NOTA:** Los espacios son omitidos para ahorrar en la limite de los 160 caracteres.)

Procedimientos de las Encuestas

Llame a su representante técnico para un Manual del Usuario específico para ver como configurar una campaña de encuestas.

Reportes de las Campañas

(A) REPORTE EN GENERAL

Un General Report (*Reporte en General*) está provisto en **Campaign Manager Home Page (Página de Casa de Gerente de Campañas)**, donde están enumerados todas las Campañas Corrientes con varios categorías de reportes despues de cada nombre de campaña. Las categorías de reportes se los explique como sigue.

Current Campaigns (Campañas Corrientes) = muestra las listas de cualquier y de todas las campañas corrientes y anteriores.

Campaign Name (Nombre de Campaña) = muestra el nombre elegido por usted para cada campaña

Status Now (Estatus de Ahora) = muestra el estatus de cada campaña. Por ejemplo, va decir 'Calling Now' (*Llamando Ahora*) si la campaña está en plena marcha. 'Not Scheduled' (*No Programada*) si la campaña ya está terminada. Y 'Data Processed OK' (*Datos Procesados Bien*) si la campaña se configuró con éxito y está previsto para llamar.

ID (Identificación) = cada campaña recibe su propio número de identificación. Es un número que su gerente de cuentas puede usar como referencia en cualquier pregunta que tengas.

CPM = Calls Per Minute (Llamadas Cada Minuto) muestra cuantas llamadas quieres que la campaña envíe cada minuto. Ya está puesto en 1 llamada cada minuto, pero si quieres que todos reciben un mensaje simultáneamente tienes que darle un número que sobrepasa cuantas hay en su archivo de números telefónicos (Phone List Library/*Biblioteca de Listas Telefónicas*).

Lines Calling Now (Líneas Llamando Ahora) = muestra cuantas líneas de teléfono automatizadas están recibiendo llamadas en cualquier momento en particular.

Total Numbers In List (Lista de Números Telefónicos en Total) = el importe neto de los números en su lista después de quitarle todas los números que están en la Lista Nacional de No Recibir Llamadas, los números Duplicados, Números Sin Cargo, y cualquier que tenga menos de 10 dígitos.

Completed Numbers In List (Números En La Lista Que Han Terminado) = muestra cuantas llamadas han conectado con éxito. Si nos dice que era un Live Answer (*Contesta en Vivo*) o si contesta una máquina de Voice Mail (*Correo de Voz*), la sistema lo pone en cuenta como un conexión. Si nos dice No Answer (*que No Hay Respuesta*), Busy (*Línea Ocupada*), Disconnected Number (*Número Disconectado*) lo intentará de llamar seis veces más antes que la sistema lo ponga en cuenta como un conexión.

Total Calls Today (Llamadas En Total Hoy) = muestra cuantas llamadas hemos hecho en esa día en particular.

Live Answers (Respuestas En Vivo) = muestra cuantas llamadas fueron contestados por una persona actual. Puede ser que cuelgan, escuchan el mensaje en total, opriman un número, o cualquier cosa, pero si contestan y son humano la sistema se los va aplicar a este columna.

Answering Machines Today (Máquinas/Correo De Voz Que Contestan Hoy) = muestra cuantas llamadas fueron contestados por una máquina de correo de voz indevez de una persona actual.

No Answers Today (No Contestaron) = muestra cuantas llamadas en la campaña no fueron contestadas ni por una persona actual ni una máquina de correo de voz.

Busies Today (Líneas Ocupadas Hoy) = muestra cuantas llamadas entraron a líneas ocupadas. Hay Fast Busies (*Líneas Ocupadas, Rápidas*) y Regular Busies (*Líneas Ocupadas, Normales*)

Bad Numbers Today (Números Malos Hoy) = muestra cuantas números malos fueron marcadas, cuantos fueron interceptadas por operadores, y cuantas son disconectadas. Las llamadas que resultan Sin Contestación, en Líneas Ocupadas, y en Números Malos lo intentará de llamar no más de seis veces antes de que lo clasifique así.

Minutes (Minutos) = el número total de los minutos que has generado para una campaña particular este día. Son redondeados para abajo para hacer minutos enteros. No hay decimales ni fracciones.

Live Transfers Today (Transferencias Vivas Hoy) = sólo son para una campaña en que la gente pueden oprimir un botón durante el mensaje para recibir más información o para que pueden hablar con usted en vivo. Esto muestra cuantas oprimos mediante has recibido para la campaña.

(B) SPECIFIC REPORT (REPORTE ESPECÍFICO)

Esto es un **Specific CVS Report (Reporte específico de CSV)**, el cual es un reporte vinculado a números telefónicos individuales. Aquí es como obtener el reporte. (1) Iniciar la sesión de su cuenta de KMS, (2) Haz click en la primera línea: “Call Details CSV Report” (“*Reporte de los Detalles de las Llamadas*”), (3) Haz click en la línea de Campaña a cual quieres el reporte, (4) Haz click en “Generate Report” (“*Generar el Reporte*”), y después en “Get All Call Detail Records” (“*Recibe Todos los Archivos de los Detalles de las Llamadas*”), (5) Guarde el archivo a su computadora, y (6) Cuando el archivo está abierto (en el formato de **Excel**), tienes que ensanchar los columnos truncados y hacer un “Data / Sort / Sort by callresult” (“*Datos / Ordenar / Ordenar por resultados de las llamadas*” – **para los versiones antiguas de Excel**) or hacer un “Data / Sort & Filter / Sort / Custom Sort / callresult” (“*Datos / Ordenar y Filtrar / Ordenar / Ordenación Personalizada / Resultados de las llamadas*” – **versiones nuevas de Excel**)

Los **CVS Reports (Reportes de CSV)** provide 11 categorías de detalle: Busy (*Ocupado*), Duplicate Numbers (*Números Duplicados*), Fast Busy (*Ocupado Rápido*), Human Completed (*Contestado por una Persona*), Human Hung Up (*La Persona Colgó*), Invalid Phone (*Número no es Valido*), Machine Completed (*Contestado por una Máquina*), Machine Hung Up (*La Máquina Colgó*), No Answers (*No Contestan*), Test Calls (*Llamadas de Prueba*), y Opinter (*Quiere decir que la llamada fue interceptada por un operador, por ejemplo, “El número que has marcado ya no está en servicio.”*) Sólo cobran un pago de conexión cuando la llamada fue Contestado por una Persona, si La Persona Colgó, si fue Contestado por una Máquina, si La Máquina Colgó, y Llamadas de Prueba.

Dos Servicios de Ayuda Adicionales

SERVICIO DE CONFIGURAR ARCHIVOS TELEFÓNICOS DE KMS. Cuando proporciones a Kingdom el directorio de la iglesia (con una libreta impresa, documento de Word, archivo de Excel, correo electrónico, etc.), todos los varios grupos y ministerios, y si anotas quien participa en cual grupo, Kingdom va proporcionar a usted (1) un archivo de la lista telefónico de master, (2) un archivo individual de cada grupo, y (3) van a subir su archivo de master y de cada grupo a su cuenta de KMS. **Son \$97** de tarifa única para un configuración del archivo telefónico de master y los archivos. **El Código es KMLT.**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS ARCHIVOS TELEFÓNICOS DE KMS. Kingdom va mantener su archivo telefónico de master y los archivos individuals. Puedes llamarnos semanalmente, bisemanalmente, o mensualmente con cambios a los archivos. Kingdom le va enviar copias de los archivos revisados por correo electrónico, y también va subir sus archivos revisados a su cuenta. **Son \$9.25** de tarifa para cada revisión. **El Código es KMRELT.**